



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2021, 5(4): 2492-2505.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.882](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.882)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Marmaris'te Faaliyet Gösteren Farklı Statüdeki Turizm İşletmeleri Mutfaklarının Fiziki Koşullarının İncelenmesi

Dr. Öğr. Üyesi Begüm İLBAY, Kahramanmaraş İstiklal Üniversitesi, Mühendislik, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi, Kahramanmaraş, e-posta: begumilbay@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1270-6660>

Dr. Öğr. Üyesi Murat AY, Doğu Üniversitesi, Sanat ve Tasarım Fakültesi, İstanbul, e-posta: may@dogus.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3872-3920>

Öz

Bu araştırmanın amacı Marmaris'te faaliyet gösteren farklı statüdeki turizm işletmeleri mutfaklarının fiziki koşullarının hijyenik tasarıma ve çalışan sağlığına uygun olup olmadığının belirlenmesidir. Araştırmanın amacı doğrultusunda üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı olmak üzere üç otel işletmesi ve birinci ve ikinci sınıf restoran işletmesi seçilerek araştırma yürütülmüştür. Bu beş turizm işletmesinin restoran mutfakları araştırmanın amacına uygun şekilde görüşme ve gözlem teknikleri ile incelenmiştir. Tecrübeli aşçıbaşılar çalıştıkları işletmenin restoran mutfağının fiziki koşullarına yönelik görüşme sorularına yanıt vermişlerdir. Ayrıca araştırmanın güvenilirliğini artırmak üzere araştırmacılar, gözlem formu oluşturarak mutfakları incelemiş ve aşçıbaşılardan aldıkları yanıtların doğruluğunu desteklemişlerdir. Görüşme ve gözlemlerden elde edilen bulgulara göre beş işletmenin restoran mutfaklarının fiziki koşulları genel olarak gıda güvenliği kurallarına ve çalışan sağlığına uygun hijyenik tasarıma sahiptir. Elde edilen en önemli bulgu, beş işletmenin tamamında uzman yardımı alınarak mutfağın tasarlanmasıdır. Ancak üç yıldızlı otelin mutfak alan büyüklüğünün yeterli olmaması, birinci sınıf restoran işletmesinde mutfaka girişlerin ve çıkışların farklı kapılardan yapılmaması, dört yıldızlı otel ve ikinci sınıf restoran haricindeki işletmelerin mutfakta gürültüyü azaltıcı önlemler almaması mutfak tasarımında dikkat çeken bazı hatalar olduğunu da göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: İşletme Mutfakları, Fiziki Koşullar, Hijyenik Tasarım, Gıda Güvenliği, Çalışan Sağlığı, Marmaris.

Makale Gönderme Tarihi: 15.09.2021

Makale Kabul Tarihi: 03.12.2021

Önerilen Atıf:

İlbay, B. ve Ay, M. (2021). Marmaris'te Faaliyet Gösteren Farklı Statüdeki Turizm İşletmeleri Mutfaklarının Fiziki Koşullarının İncelenmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(4): 2492-2505.
© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2021, 5(4): 2492-2505.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.882](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.882)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Investigation of the Kitchens' Physical Conditions of the Tourism Enterprises of Different Status Operating in Marmaris

Assistant Prof. Dr. Begüm İLBAY, Kahramanmaraş İstiklal University, Faculty of Engineering, Architecture and Design, Kahramanmaraş, e-mail: begumilbay@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1270-6660>

Assistant Prof. Dr. Murat AY, Doğuş University, Faculty of Art and Design, İstanbul, e-mail: may@dogus.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3872-3920>

Abstract

This research aims to determine whether the physical conditions of the kitchens of the tourism enterprises operating in various status in Marmaris are suitable for hygienic design and employee health. In line with the purpose of the research, three-star, four-star and five-star hotel enterprises, and first- and second-class restaurant enterprises were selected, and the research was conducted. The restaurant kitchens of these enterprises were examined by interview and observation techniques in accordance with the purpose of the research. Experienced chefs answered the interview questions about the physical conditions of the restaurant kitchen they work for. In addition, to increase the reliability of the research, the researchers examined the kitchens by means of an observation form and supported the accuracy of the answers they received from the chefs. According to the findings obtained from the interviews and observations, the physical conditions of the restaurant kitchens of these five enterprises generally have a hygienic design suitable for food safety rules and employee health. The most important finding is that the kitchen was designed with expert help in all five enterprises. However, the fact that the kitchen area size of the three-star hotel is not sufficient, the entrances and exits to the kitchen are not made through different doors in the first-class restaurant, and the enterprises other than the four-star hotel and the second-class restaurant do not take noise-reducing measures in the kitchen shows that there are some remarkable mistakes in the kitchen design.

Keywords: Kitchens of Enterprises, The Physical Conditions, Hygienic Design, Food Safety, Employee Health, Marmaris.

Received: 15.09.2021

Accepted: 03.12.2021

Suggested Citation:

İlbay, B. and Ay, M. (2021). Investigation of the Kitchens' Physical Conditions of the Tourism Enterprises of Different Status Operating in Marmaris, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(4): 2492-2505.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

İnsanın var oluşunu sürdürmesi en temel ihtiyacı olan yeme ihtiyacını karşılaması ile mümkündür. İnsanlık ilkçağlarda yalnızca hayatta kalabilmek adına yemek yeme ihtiyacını karşılarken, zaman geçtikçe yemek yeme bir kültür ögesi haline gelmiştir. Hatta kültürlerin oluşmasının temelinde yeme içme vardır. Düğünlerde, kutlamalarda ve cenazelerde pek çok farklı kültürde yeme içme ayrı bir öneme sahiptir.

Endüstri Devrimi ile modern işletme anlayışının ortaya çıkması, dışarıda yemek yeme kültürünün gelişmesini sağlamıştır. Devrim sonrası kırsaldan kente göçün ve fabrikalarda çalışan işçi sayısının artması, zaman içerisinde çalışanlara boş zaman hakkı tanınması, kadınların çalışma yaşamına daha fazla katılması ve yoğun geçen iş yaşamı bireylerin dışarıda daha sık yemek yemelerinin önünü açmıştır. Bireyler, dışarıda yemek yemeyi her geçen gün daha pratik ve daha ucuz bulmaya başlamıştır. Yaşanan bu toplumsal değişimler yiyecek içecek sektörünün gelişmesini sağlamıştır. Temel amacı müşterilerin konaklama ihtiyacını karşılamak olan oteller dahil müşteri memnuniyetini artırmak ve rekabet edebilmek için işletme içerisinde yiyecek içecek birimlerini kurmuştur.

Son yıllarda hizmet sektöründe yaşanan gelişmeler gerek bağımsız olarak hizmet veren gerek bir otel işletmesinin içerisinde yer alan yiyecek içecek birimlerinde müşteri ağırlanan bölümlerin ve üretimin gerçekleştiği mutfakların tasarımını daha önemli hale getirmiştir. Restoran müşterilerinin rahatlaması, kendilerini güvende hissetmesi ve fiziki koşulların uygunluğu müşteri memnuniyeti açısından çok önemlidir. Hijyenik tasarım kurallarına uygun fiziki koşullara sahip işletme mutfaklarında gıda güvenliğinin sağlanabilmesi ve çalışanların rahat çalışabilmesi, sağlıklı ve kaliteli yemek üretimi ve servisini de mümkün kılmaktadır.

Turizm işletmelerinde müşterilerin hizmet üretim sürecinde çalışanlarla dolaylı veya doğrudan yoğun etkileşimi çalışanların önemini daha da artırmaktadır. Dolayısıyla yalnızca müşterilerin değil çalışanların da fiziksel ve ruhsal sağlıklarının korunması işletmeler için elzemdir. Bu nedenle yiyecek içecek işletmelerinin mutfaklarındaki fiziki koşulların hijyenik tasarıma ve çalışan sağlığına uygun tasarlanması gerekir. Yapılan açıklamalar doğrultusunda bu araştırmanın amacı Marmaris'te faaliyet gösteren farklı statüdeki turizm işletmeleri mutfaklarının fiziki koşullarının hijyenik tasarıma ve çalışan sağlığına uygun olup olmadığının belirlenmesidir. Belirlenen amaç doğrultusunda üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinden ve birinci ve ikinci sınıf restoran işletmelerinden birer örnek olmak üzere toplam beş turizm işletmesi araştırmaya dâhil edilerek mutfakları incelenmiştir.

İŞLETME MUTFAKLARININ FİZİKİ KOŞULLARI ve İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde mutfak, “yemek pişirilen yer, aş damı” olarak tanımlanmaktadır (www.sozluk.gov.tr). Mutfak sözcüğünün etimolojik kökeninin ise ateş yakılan yer anlamına gelen “od-ak” sözcüğüne dayandığı belirtilmektedir (Tez, 2015: 107). Toplumların kültürel gelişim sürecinde önemli bir yeri olan mutfağın geçmişi ateşin keşfi kadar eskidir. İnsanlık besinlerin pişirildiğinde daha kolay sindirildiğini keşfetmiş ve bu keşif mutfak kültürlerinin gelişmesinin başlangıcı olmuştur. Bununla birlikte tarımın gelişmesi göçebe hayattan yerleşik hayata geçişi hızlandırmış, dolayısıyla çok sayıda bireyin toplu halde yemek yemesi söz konusu olmuştur. Örneğin Mezopotamya'da daha büyük mutfaklara ihtiyaç duyulmuş ve evin ayrı bir bölümü mutfak olarak kullanılmaya başlamıştır (Akın ve Gültekin, 2015: 252; Tez, 2015: 107).

Endüstri Devrimi sonrasına bakıldığında dışarıda yemek yeme kültürünün gelişmesi ile yiyecek içecek sektörünün hareketlendiği söylenebilir. Günümüzde gelişmiş ülkelerde nüfusun %70'i

günde en az bir öğün, toplu beslenme hizmeti sağlayan kuruluşlarda yemek yemektedir. Dolayısıyla bu sektörde yer alan işletme sayısı hızla artmaktadır (Ay ve Doğan, 2020: 162). Her geçen gün sayısı artan yiyecek içecek işletmelerinin kalbi ise mutfaktır. Mutfak, her türlü yiyeceğin hazırlandığı ve pişirildiği yer olarak tanımlansa da bazen işletmenin yapısı gereği tüketildiği yer olarak da nitelendirilmektedir (Çekal, 2013: 63). Ayrıca, bina yapısı gereği binanın alt veya üst katına, bazen de bina dışına konumlandırılabilen işletme mutfakları, müşteri isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayan, dolayısıyla müşteri memnuniyetini sağlayan çok önemli bir üretim noktasıdır.

Çalışan sağlığı, hastalıklar ve çalışma yaşamı arasında bir ilişki olduğu düşüncesi dünyada yaygın bir şekilde kabul görmektedir. Bu düşünce, devamlı ayakta üretim yapılan başta yiyecek içecek işletmeleri olmak üzere tüm hizmet sektöründe çalışanlara uygun fiziki koşulların oluşturulması hususuna daha fazla eğilim gösterilmesini sağlamaktadır. Yiyecek içecek işletmelerinin mutfaklarında üretim sürecinin yapısına bağlı olarak mekânın ve gerekli ekipmanların çalışanların fiziksel gereksinimlerine uygun şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Bunun en önemli sebebi, çalışanlar için rahat ve sağlıklı bir ortam sağlanmasının olası iş kazalarını elimine etmesidir (Glasser, 1986: 26).

Yiyecek içecek sektörü gibi emek yoğun bir sektörde müşteri memnuniyeti büyük oranda çalışanlara bağlıdır. Çünkü müşteriler, hizmetin sunulduğu yer ve sunulan ürün kadar çalışanlar ile de etkileşim halindedir (Doğan ve Ay, 2020: 2390). Bu nedenle çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarının korunması için en uygun çalışma ortamını yaratmak, yiyecek içecek işletmelerinde üretimi hızlandırmak, kaliteyi artırmak ve gıda güvenliğini sağlamak gibi amaçlarla işletme mutfakları hijyenik tasarıma uygun olmalıdır. Mutfaklardaki hijyenik tasarımda ve uygun fiziki koşulların oluşturulmasında havalandırma, aydınlatma, iş akışını kolaylaştıran tasarım, uygun depolama, kaymaz ve kolay temizlenebilen zemin yapısı ve benzeri faktörler ön plana çıkmaktadır (Merdol, 2015: 89).

Fiziksel özelliklere uygun çalışma düzeni, kullanılan araç ve gerecin işe ve kullanan kişiye uyumunun sağlanması işletmeler ve çalışanlar açısından önemlidir (Güler, 1997: 10). İşletme mutfakları uygun fiziki koşullar ile tasarlandığında, çalışanlar zorlanmaz ve iş verimliliği artar. Fiziki koşulları uygun tasarlanmayan mutfaklarda ise kazalar, meslek hastalıkları, fiziksel ve hatta ruhsal rahatsızlıklar görülür. Bu durum, çalışanların iş verimliliğini, psiko-sosyal durumlarını, işin sürdürülebilirliğini ve gıda güvenliğini olumsuz etkiler (Kalınkara vd., 2001). Dolayısıyla çalışanların iş ortamında karşılaşabilecekleri tehlikelerin önlenmesi ve iş ortamının insan sağlığına uygun hale getirilmesi gerekir.

Çalışan sağlığının ve iş güvenliğinin yanı sıra gıda güvenliği de işletme mutfaklarında dikkat edilmesi gereken ilk konulardan biridir. Gıda güvenliği, işletmelerde üretim süreçleri boyunca gerekli kurallara uyulması ve önlemlerin alınmasıdır. Bu süreçler yiyecek içecek işletmelerinde satın alma, mal kabul, depolama, hazırlık, pişirme, servis, temizlik, ekipmanların seçimi ve yerleşimi gibi konuları kapsamaktadır. Detaylı incelendiğinde, süreçlerin istenildiği gibi işlenmesi ve gıda güvenliğinin sağlanması için en önemli faktörün çalışan olduğu görülmektedir. Dolayısıyla kaliteli ve sağlıklı üretim yapabilmenin öncelikli şartı çalışan güvenliği ve sağlığıdır (Ay, 2018: 61).

Çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını koruyan, iş ve gıda güvenliğini sağlayan hijyenik tasarıma uygun bir mutfak tasarlanırken çalışacak kişi sayısı dikkate alınacak ilk hususlardan biri olmalıdır. Bunun temel nedeni, mutfak için yeterli alan büyüklüğünün belirlenmesi zorunluluğudur (Ünügür, 1997; Baş, 2004). Mutfak büyüklüğü belirlenirken çalışan sayısının yanı sıra mutfakta kullanılacak ekipman alanı, trafik geçitleri, çalışma alanları, çalışma koridorları ve depoların kapladığı alanlar da dikkate alınmalıdır. Mutfağın en etkin nasıl

kullanılabileceğinin ve hijyenin en kolay nasıl sağlanabileceğinin belirlenmesi tasarımcıların temel amacı olmalıdır. Bu amaç doğrultusunda “hangi değişkenlere dikkat edilmeli, iş akışı ve verimlilik nasıl artırılmalı, mobilya, demirbaş ve diğer tüm ekipmanlar en uygun nereye yerleştirilmeli, sanitasyon, hijyen ve güvenlik nasıl sağlanmalı ve enerji tasarrufu nasıl yapılmalı” gibi sorulara cevap aranmalıdır (Baş, 2004).

Alanyazındaki ilgili araştırmalara bakıldığında işletme mutfaklarının fiziki koşullarının çalışanların sağlığına ve gıda güvenliğine etkilerinin belirlenmeye çalışıldığı ve elde edilen bulgular ışığında işletmelere öneriler sunulduğu görülmektedir. Örneğin Tümer (2008), toplu beslenme hizmeti veren bazı kurumların mutfak planları ile mutfak standartlarını karşılaştırmış ve bu mutfakların havalandırma, aydınlatma, ısı ve nem gibi fiziki koşullarını incelemiştir. Bu incelemeler dâhilinde planlamanın iş akışı üzerine etkisini görmek için kurumların verimlilik değerlerini çapraz tablolar ile değerlendirmiştir. Değerlendirmeler sonucunda araştırmaya katılan sekiz kurumdan dördünün mutfak alanının yetersiz olduğunu; pasta hazırlık ve günlük depo alanlarının dışındaki diğer mutfak bölümlerinin alanlarının ise yeterli olduğunu tespit etmiştir. Mutfağın ve ekipmanların yüksekliğinin ve genişliğinin hastane mutfaklarında daha uygun değerlere sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Son olarak aydınlatmanın, araştırmaya katılan kurumların %87,5’inde; havalandırmanın ise %62,5’inde yeterli olduğunu belirlemiştir. Araştırmacı, çalışma alanlarının yeterliliğinin iş akışını kolaylaştırması ve daha verimli bir çalışma ortamının yaratılması gibi avantajlarının yanı sıra mutfak çalışanlarının sağlığının korunması için de elzem olduğunu önerilerinde vurgulamıştır.

Xu ve Cheng’in (2014) Hong Kong’taki orta ölçekli bir Çin restoranında yaptıkları araştırmada, restoranda çalışan üç aşçının kas iskelet sistemlerinin bozulmasına neden olabilecek mutfaktaki risk faktörlerini değerlendirmişlerdir. Değerlendirme sonuçlarına göre, bu aşçıların üst uzuvlarına zarar verecek çok sayıda tekrarlayan hareketleri yapmalarına neden olan pişirme teknikleri ve mutfağın uygun olmayan fiziki koşulları yüksek risk barındırmaktadır. Araştırmacılar, yiyecek içecek sektöründeki idari kontrollerin artırılmasının ve fiziki koşulların düzenlenmesine dair tedbirlerin alınmasının riski azaltacağını vurgulamışlardır. Benzer bir araştırmayı Subramaniam ve Murugesan (2015) Kuzey Hindistan’daki toplu beslenme hizmeti veren bazı kurumlarda gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, ülkede faaliyet gösteren işletmelerin mutfaklarındaki fiziki koşulların insan sağlığına uygun olmamasına bağlı olarak, erkek çalışanların %70’inden fazlasında kas iskelet sistemi bozukluğu görülmektedir. Araştırmacılar çalışanların sağlığının korunması için mutfaklarda fiziki koşulların düzenlenmesinin önemine vurgu yapmışlardır.

Restoran mutfaklarının fiziki koşullarının çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını koruyacak şekilde tasarlanması gerektiğine vurgu yapan Cılız (2019) da yüksek lisans tezinde üç restoran mutfağını incelemiştir. Yaptığı incelemeler, örnek olarak aldığı restoranların mutfaklarının fiziki koşullarına daha fazla özen gösterilmesi gerektiği sonucunu vermiştir. Özellikle hijyen, güvenlik ve alan kullanımı konularında problemler saptamış ve bu problemlere çözüm önerileri sunmuştur. Sunduğu önerilerde, satın alma, depolama, et hazırlık, sebze hazırlık, salata-sandviç hazırlığı, pasta-ekmek hazırlığı, hazırlanmış besinlerin bekletilmesi, kazan ve tencere yıkama, servis, bulaşık yıkama, ambar, çöp odası, çöp konteynirleri ve ofis bölümlerinden oluşan mutfağın tüm birimlerine ait ayrıntılı planların ve şemaların hem kâğıt üzerinde hem de dijital ortamda hazırlanması gerektiğini vurgulamıştır.

Ayyıldız’ın (2019) Safranbolu yöresel mutfak mimarisi üzerine yaptığı çalışmasında, turistik konakların mutfaklarının fiziki koşulları incelenmiştir. Çalışma kapsamında mutfakların bulunduğu cephe, havalandırma, aydınlatma, duvarlarda kullanılan boya malzemesi ve rengi, güvenlik, gürültünün azaltılmasına yönelik önlemler ve benzeri ile ilgili görüşme sorularına yanıt aranmıştır. Elde edilen bulgularda mutfak çalışanlarının daha rahat çalışabilmesi, fiziksel

ve ruhsal sağlıklarının korunabilmesi ve verimli bir iş akışının yürütülebilmesi için konak mutfaklarının fiziki yapısının uygun olduğu tespit edilmiştir.

Battal (2020) İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı uluslararası bir otelde çalışan aşçılar ile görüşme yaptığı araştırmasında, çalışma alanlarının ergonomik tasarlanmasının faydalarını ortaya koymayı amaçlamıştır. Elde ettiği sonuçlara göre, mutfakların ergonomik tasarıma sahip olması çalışanların motivasyonunu ve verimliliğini artırmakta, hijyen daha kolay sağlanmakta ve ürünlerin daha kaliteli hazırlanması ile müşteri memnuniyeti artırılmaktadır.

Ismail vd., (2021) yaptıkları nitel araştırmada, Kuala Lumpur'daki beş yıldızlı otellerde çalışan 27 mutfak çalışanı ile mutfak tasarımı hakkında görüşme yapmışlardır. Buna göre mutfak çalışanları mutfakların fiziki koşullarının uygunluğunun, çalışanların fiziksel yorgunluğun önlenmesi, gereksiz hareketlerin önlenerek daha verimli çalışılması, mutfakta iş güvenliğinin sağlanması ve tüm restoranın iş akışını iyileştirmesi gibi katkılarının farkında olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca bazı çalışanlar mutfaklarının fiziki koşullarının gözden geçirilip, iyileştirileceğini söylemişlerdir.

Turizm işletmelerindeki mutfakların çalışan sağlığına, iş ve gıda güvenliğine uygun hijyenik bir tasarıma sahip olmasında atılacak ilk adım bir uzmana danışmaktır. Uzman eşliğinde yapılacak mutfak tasarımı sırasında iş akışını kolaylaştırmak ve verimliliği arttırmak için mutfağın kuzeye ve restoran ile aynı katta konumlandırılması gerekir. Bununla birlikte alanyazında yer alan araştırmalara göre, işletmede sunulacak menüye, kullanılacak ekipmanlara ve ağırlanacak müşteri sayısına göre uygun mutfak büyüklüğünün belirlenmesi önemlidir.

İlgili araştırmalarda vurgulanan hijyenik mutfak tasarımının başlıca kuralları, temiz hava akışı sürekliliğinin sağlanması, çalışanların rahat görebilmesi için aydınlatmanın doğru yapılması, gıda güvenliği ve genel hijyen için mutfak duvarının ve zeminin uygun malzemeler ile kaplanması şeklindedir. Ayrıca, mutfak çalışanlarının fiziksel ve ruhsal sağlıklarının korunması amacıyla gürültüyü azaltıcı önlemler alınmalıdır. Kısacası uzman görüşleri doğrultusunda tasarlanan işletme mutfakları, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını korur, verimliliklerini artırır, genel hijyeni ve gıda güvenliğini sağlar. Verilen bilgiler ışığında bu araştırmada farklı statüden beş turizm işletmesinin mutfağının fiziki koşullarının hijyenik tasarıma uygun olup olmadığının derinlemesine değerlendirilmesi, çalışmanın önemini ve özgünlüğünü artırmaktadır.

YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı Marmaris'te faaliyet gösteren farklı statüdeki turizm işletmeleri mutfaklarının fiziki koşullarının hijyenik tasarıma ve çalışan sağlığına uygun olup olmadığının belirlenmesidir. Farklı statüdeki işletmelerin Marmaris'te kolay bulunabilmesi ve araştırmacıların bu destinasyondaki işletmelerden izin alarak veri toplayabilmelerinin daha kolay olması Marmaris'in çalışma alanı olarak tercih edilme nedenleridir. Yapısı itibariyle nitel bir araştırma olan bu araştırmada örnek olay metodu ile araştırma alanı seçilmiştir. Bu araştırmanın amacı doğrultusunda her birinden birer işletme olmak üzere üç, dört, beş yıldızlı otel işletmesinin restoranları ile birinci ve ikinci sınıf restoranlardan veri toplanmıştır. Bilindiği gibi Türkiye'de Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te (Resmî Gazete, 2005) bir ve iki yıldızlı otel işletmelerinde restoran bulunması zorunlu olmadığından araştırmaya bu statüdeki işletmeler dâhil edilmemiştir. Araştırmaya dâhil olan toplam beş işletmenin mutfaklarının fiziki koşulları örnek olay metoduna uygun şekilde kendi içinde derinlemesine değerlendirilmiştir.

Araştırma verilerinin toplanması iki aşamada gerçekleşmiştir. Birinci aşamada, yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan ifadeler araştırmaya dâhil olan işletmelerin yiyecek içecek birim yöneticilerine (aşçıbaşılara) yöneltilmiştir. Bu ifadeler araştırma amacına uygun olarak restoranların mutfaklarının fiziki koşullarına dair bilgi edinme amacı taşımaktadır. Görüşmelerden sonra araştırmanın güvenilirliğini artırmak üzere katılımcı gözlem tekniği kullanılmış ve elde edilen bulgular betimsel tanımlamalar ile aktarılmıştır. Diğer bir ifade ile bu araştırma betimsel (tanımlayıcı) bir araştırmadır.

Görüşme ve Gözlem Formlarının Oluşturulması

Araştırma amacına ulaşabilmek üzere öncelikle alanyazın incelenmiş ve restoran mutfaklarının fiziki koşullarına dair unsurlar belirlenmiştir. Belirlenen bu unsurlar doğrultusunda görüşme ve gözlem formu oluşturulmuştur. Bu formlarda araştırmaya dâhil olan işletmelerin mutfaklarının büyüklüğü, çalışan sayısı, kaç öğün yemek verildiği, müşteri ağırlama kapasitesi, servis türü, mutfak tasarımında uzman yardımı alınıp alınmadığı, duvarların ve aydınlatmanın rengi, gürültüyü azaltıcı önlemlerin alınıp alınmadığı gibi sorular ve ifadeler yer almıştır. Daha sonra ifadelerin geçerlilik ve güvenilirliklerini sağlama aşamasına geçilmiştir.

Nitel araştırmalarda geçerliliğin ve güvenilirliğin sağlanması nicel araştırmalardan farklılaşmaktadır. Bu araştırmada geçerliliği ve güvenilirliği sağlamak amacıyla öncelikle hazırlanan görüşme ve gözlem formları alanında uzman kişilerin değerlendirilmesine sunulmuştur. Uzmanlar işletme mutfaklarının fiziki koşullarına dair hazırlanan bu formlara yönelik görüşlerini, düzeltmelerini ve eklemelerini iletilmişlerdir. Uzmanların dönütlerden sonra formlar son haline getirilmiştir. Son hali verilen görüşme ve gözlem formları etik kurul onayına sunulmuştur. Onayına sunulan etik kurulun 30.09.2021 tarihli ve 2021/1 sayılı kararına göre bu araştırma etik kurallara uygun bulunmuştur. Etik kurul onayı alındıktan sonra araştırmanın verileri 02.10.2021 ile 07.10.2021 tarihleri arasında araştırmacılar tarafından toplanmıştır.

Araştırmalar sırasında elde edilen verilerin geçerliliğini ve güvenilirliğini sağlamak en temel unsurlardır. Bu bağlamda nitel araştırmalarda öncelikle betimleyici geçerliliği sağlamak gerekir (Ekiz, 2009: 39). Bu araştırmada betimleyici geçerliliği ve güvenilirliği sağlamak amacıyla görüşmeler ve gözlemler bizzat araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiş, elde edilen veriler değiştirilmeden, doğrudan aktarılmıştır.

Nitel araştırmalarda güvenilirliği sağlamada farklı teknikler kullanılmaktadır. Bu tekniklerden biri üçgenlemedir. Üçgenleme tekniğinde elde edilen verileri desteklemek üzere birden fazla veri toplama yöntemi kullanılmaktadır. Bu araştırmada da önce görüşmeler gerçekleştirilmiş, sonrasında araştırmacılar katılımcı olarak yaptıkları gözlemler ile görüşmelerden elde edilen verilerin doğruluğunu teyit etmişlerdir. Üçgenlemede ayrıca birden fazla araştırmacının araştırılan konuyu incelemesi önerilmektedir. Bu araştırmayı gerçekleştiren iki araştırmacı da görüşmelere ve gözlemlere katılarak verileri birlikte incelemişlerdir (Merriam, 1998; Silverman, 2000; Fraenkel ve Wallen, 2008).

Güvenirliği sağlamada kullanılacak ikinci teknik, verilerin görüşülen kişilerin kontrolüne sunulmasıdır. Bu araştırma kapsamında elde edilen veriler ve yapılan değerlendirmeler, ilgili kişilerin onayına sunulmuştur. Araştırmacıların araştırma alanında bizzat yer alması ve zaman geçirmesi ise güvenilirliği artırmadaki üçüncü tekniktir (Merriam, 1998; Silverman, 2000; Fraenkel ve Wallen, 2008). Araştırmacılar veri toplama aşamasında bizzat bulunmuş ve gözlemler sırasında yeterli süre araştırma alanında zaman geçirmişlerdir. Son olarak elde edilen veriler ve yapılan değerlendirmeler güvenilirliği artırmak amacıyla alanında uzman iki kişiye sunulmuş ve olumlu dönüt alınmıştır.

Araştırmanın Örnekleme

Araştırma örnekleme amaçsal (amaçlı) örnekleme yöntemiyle toplam beş işletme seçilmiştir. Bu işletmeler belirlenirken temel ölçüt yiyecek içecek birimi bulundurma zorunluluğu olan işletmelerin tercih edilmesidir. Belirlenen diğer ölçütler işletmelerin 50 ve daha fazla müşteri ağırlama kapasitesine sahip olması, hızlı yemek (fast food) servisi dışında alakart, açık büfe ve benzeri servis türleri ile hizmet sunması, restoranlarda en az üç öğün yiyecek içecek sunulması ve görüşülecek işletme çalışanlarının yiyecek içecek sektöründe beş yıldan uzun süredir çalışıyor olmasıdır. Belirlenen ölçütler doğrultusunda seçilen işletmelerde görüşülen aşçıbaşlarının özellikleri Tablo 1.'de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Dâhil Olan İşletmelerin Aşçıbaşlarının Özellikleri

	Beş Yıldızlı Otel	Dört yıldızlı Otel	Üç Yıldızlı Otel	Birinci Sınıf Restoran	İkinci Sınıf Restoran
Görüşülen kişinin statüsü	Aşçıbaşı	Aşçıbaşı	Aşçıbaşı	Aşçıbaşı	Aşçıbaşı
Görüşülen kişinin ilgili işletmede çalışma süresi	3 yıl	1 yıl	7 yıl	4 yıl	5 yıl
Görüşülen kişinin toplam deneyimi	30 yıl	25 yıl	15 yıl	15 yıl	17 yıl

Tablo 1.'de de görüldüğü gibi araştırmaya dâhil olan işletmelerde mutfağın fiziki koşullarına hâkim olan aşçıbaşılara görüşme soruları yöneltilmiştir. Görüşmeler 15 ile 20 dakika arasında sürmüştür. Elde edilen bulgulara göre aşçıbaşılar uzun yıllardır yiyecek içecek sektöründe hizmet vermektedir. Aynı işletmede bulunma süresi açısından bakıldığında ise üç yıldızlı otelin aşçıbaşı daha uzun süredir (7 yıl) aynı işletmede çalışmaktadır. Bunu ikinci sınıf restoran (5 yıl) ve birinci sınıf restoran (4 yıl) sırasıyla izlemektedir. En kısa süredir aynı işletmede çalışan ise dört yıldızlı otelin aşçıbaşısıdır (1 yıl). Buna rağmen bu aşçıbaşının 25 yıldır yiyecek içecek sektöründe çalışıyor olması mutfağın fiziki koşullarına hâkim olduğunun bir kanıtıdır.

BULGULAR

Araştırmaya dâhil olan işletmelerde yapılan görüşmeler ve gözlemlerde yarı yapılandırılmış formlara bağlı kalınmıştır. Görüşme ve gözlem formlarından elde edilen veriler betimsel olarak analiz edilmiştir. Buna göre beş işletmenin mutfağının fiziki özellikleri Tablo 2.'de yer almaktadır.

Tablo 2.'ye göre ikinci sınıf restoran en az müşteri ağırlama kapasitesine (50 kişi) sahip işletmedir. Bu işletmeyi birinci sınıf restoran (100 kişi) izlemektedir. Diğer işletmeler restoranlarında yüksek sayıda müşteri ağırlayabilmektedir. Üç ve beş yıldızlı otel birbirine yakın sayıda müşteri ağırlayabiliyorken (sırasıyla 840 ve 800 kişi), dört yıldızlı otel 550 kişiyi restoranında ağırlayabilmektedir. Üç yıldızlı otel haricindeki diğer dört işletme bir günde üç öğünden fazla yiyecek ve içecek hizmeti vermektedir. Üç yıldızlı otel ise üç öğün servis yapmaktadır. Birinci ve ikinci sınıf restoranlar alakart servis şeklini tercih etmiş; üç, dört ve beş yıldızlı oteller ise her şey dâhil sisteminden ve ağırladıkları müşteri sayısının fazlalığından kaynaklı açık büfe servis şeklini

tercih etmiştir. Üç, dört ve beş yıldızlı otellerdeki açık büfe servis şekli mutfakta daha fazla standardizasyonu sağlayarak, çalışanların iş süreçlerini kolaylaştırmıştır.

Tablo 2. Araştırmaya Dâhil Olan İşletmelerin Mutfaklarının Fiziki Özellikleri

	Beş Yıldızlı Otel	Dört yıldızlı Otel	Üç Yıldızlı Otel	Birinci Sınıf Restoran	İkinci Sınıf Restoran
Restoranın müşteri ağırlama kapasitesi	800 kişi	550 kişi	840 kişi	100 kişi	50 kişi
Restoranda sunulan öğün sayısı	3 kereden fazla	3 kereden fazla	3 kere	3 kereden fazla	3 kereden fazla
Restoranın servis türü	Açık büfe	Açık büfe	Açık büfe	Alakart	Alakart
Mutfaktaki çalışan sayısı	65 kişi	15 kişi	28 kişi	17 kişi	5 kişi
Mutfağın büyüklüğü	750 m ²	1800 m ²	260 m ²	200 m ²	70 m ²
Mutfak tasarımında uzman desteği alındı	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
Mutfağın bulunduğu kat	Üst kat	Bodrum kat	Zemin kat	Zemin kat	Zemin kat
Mutfakla restoran aynı kattadır	Evet	Evet	Hayır	Evet	Evet
Mutfağın yer aldığı cephe	Kuzey	Güneybatı	Güney	Güneydoğu	Kuzeydoğu
Mutfağa giriş ve çıkış farklı kapılardan gerçekleşiyor	Evet	Evet	Evet	Hayır	Evet
Mutfağın havalandırılmasında kullanılan malzeme türü	Davlumbaz	Doğ. havalandırma ve davlumbaz	Davlumbaz	Davlumbaz	Doğal havalandırma, aspiratör ve davlumbaz
Mutfağın ısısı düzenli ölçülüyor	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
Mutfağın nem oranı düzenli ölçülüyor	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
Mutfakta gürültüyü azaltıcı önlem alındı	Hayır	Evet	Hayır	Hayır	Evet
Aydınlatmada kullanılan ışığın rengi	Beyaz	Beyaz	Beyaz	Beyaz	Sarı
Aydınlatmada kullanılan malzeme türü	Flüoresan	Led lamba	Flüoresan	Flüoresan	Doğal ışık ve led lamba
Zemin yapımında kullanılan malzeme türü	Anti bakteriyel ve kaymaz seramik	Granit	Fayans	Karo taşı	Granit
Zeminin rengi	Krem	Krem	Açık Gri	Beyaz	Açık Gri
Duvarın kaplandığı malzeme türü	Seramik	Seramik ve fayans	Fayans	Fayans	Seramik
Duvarda kullanılan boya türü	Boya yok	Boya yok	Plastik boya	Plastik boya	Boya yok, seramik kaplama
Duvarın rengi	Beyaz	Beyaz	Beyaz	Beyaz	Açık sarı

Çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını korumak, iş akışını rahatlatmak, gıda güvenliğini sağlamak ve müşteri memnuniyetini artırmak gibi amaçlarla beş işletmenin tamamı mutfak tasarımında uzman görüşü aldıklarını belirtmiştir. Yiyecek içecek üreten işletmelerde müşteri başına genel mutfak alanının 0,6 m² olması önerilmektedir (Erel, 1975: 66; Tümer, 2008: 19). Bu durumda üç yıldızlı otel işletmesi haricindeki işletmelerin mutfaklarının genel alan büyüklükleri yeterlidir. Ancak uzman görüşü almasına rağmen üç yıldızlı otel işletmesinin restoranda ağırlayabildiği müşteri kapasitesine göre mutfağının büyüklüğü yeterli değildir ve mevcut büyüklüğünün en az iki katı olmalıdır.

Mutfakların konumu ve bulunduğu kat binanın mimarisi izin verdiği ölçüde ve iş akışını aksatmayacak şekilde planlanmalıdır. Güler (1998: 28), mutfak binanın üst katına yerleştirilmesiyle havalandırma ve ışık bakımından avantaj elde edileceğini belirtmektedir. Ancak buna karşın atıkların atılması konusunda ise dezavantaja neden olacaktır. Buna ek olarak mutfak müşterilere hizmet verilen alana yakın olmasının en önemli ölçüt olduğunu ve bu durumun çalışanların daha az zaman kaybetmesinin önüne geçerek, iş akışını kolaylaştırdığını savunan araştırmacılar da bulunmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 77; Çekal, 2013: 64). Bu araştırmadaki üç yıldızlı otel işletmesi haricindeki işletmeler mutfaklarını restoranlar ile aynı katta konumlandırmayı tercih etmiştir.

İşletmelerin mutfakları daha serin olması gerektiğinden kuzeye yerleştirilmelidir. Araştırmaya dâhil olan beş işletmeye bakıldığında beş yıldızlı otelin mutfak binasının kuzeye ve ikinci sınıf restoranın mutfak binasının kuzeydoğuya yerleştirilerek doğru bir tasarım yapıldığı görülmektedir. Diğer işletmelerin mutfak konumlandırma tercihleri ise uygun değildir. İşletmelerde iş akışını kolaylaştırmak ve hijyen kuralları gereği atıklar ve gıdalar farklı kapılar (giriş kapısı ve çıkış kapısı ayrı ayrı olmak üzere) veya asansörler kullanılarak taşınmalıdır (Güler, 1998: 28). Bu beş işletmeye bakıldığında birinci sınıf restoran haricindeki işletmelerde mutfak girişlerin ve çıkışların farklı kapılardan yapıldığı görülmektedir.

Mutfaklardaki havalandırma sistemi yemek üretimi sırasında oluşan kirli havayı, nem ve ısıyı dışarıya atarak temiz havanın sürekliliğini sağladığından havalandırma sisteminin verimli olması çok önemlidir (Ayyıldız, 2019: 5; Kaya, 2000: 14). Havalandırma sisteminin verimli çalışması ve mutfakta temiz hava dolaşımının sürekliliği çalışanların verimliliğini de artırmaktadır. Ayrıca çalışanların herhangi bir sağlık problemi yaşamamasını da önlemektedir (Gökdemir ve Sökmen, 2005: 35; Artık ve Konar, 2015: 12). Sıralanan bu nedenlerden restoran mutfaklarında mümkün olduğu kadar doğal havalandırma tercih edilmelidir (Bulduk, 2009: 393). Ancak günümüzde endüstriyel mutfak ürünlerinin gelişmesi ile davlumbaz ve aspiratör gibi sistemler de sıklıkla tercih edilmektedir. Bu araştırmadaki işletmelere bakıldığında tüm işletmelerin havalandırma için davlumbaz kullandığı; dört yıldızlı otelin ve ikinci sınıf restoranın davlumbaz ile doğal havalandırmayı birlikte tercih ettiği görülmektedir. Ayrıca ikinci sınıf restoranın aspiratör de kullanması mutfak havalandırılması hususuna daha fazla eğildiklerini göstermektedir.

Restoran mutfaklarında en önemli konulardan biri de mutfak ısı ve nem oranının ölçülmesi ve dengede tutulmasıdır. Isı ve nem oranı mutfak çalışanlarının daha rahat olması ve yiyecek ve gıdaların korunması adına önemlidir. Mutfaklarda pişirme işlemi ısıyı artırdığından mutfak sıcaklığının 18 santigrat derecede tutulmasında fayda vardır (Baytin, 1980: 14; Tunç ve Saç, 1998: 118). Bununla birlikte mutfak sıcaklığı yaz ve kış aylarında farklı derecelerde tutulmalı (Gökdemir, 2003: 15; Özdemir vd., 2005: 28), nem oranı ise havadaki değişim oranına ve yapılan işe bağlı olarak %30 ile %70 arasında olmalıdır (Forsythe ve Hayes, 1998: 20). Araştırmaya dâhil olan beş işletmenin tamamı mutfakların ısı ve nem ölçümlerini düzenli yaptıklarını belirtmiş, ancak ölçüm sonuçları hakkında bilgi paylaşmamıştır.

İstenmeyen, kulağa hoş gelmeyen ve rahatsız edici ses olarak tanımlanan gürültü, çalışanları fiziksel ve ruhsal yönden olumsuz etkilemektedir. Başta işitme kaybına sebep olabilen gürültü yorgunluk hissi, dikkatsizlik, şiddetli baş ağrısı, kan basıncının artması gibi olumsuz etkileri ile iş güvenliğini de tehlikeye sokmaktadır. Mutfak çalışanları iş ortamı gereği yüksek gürültüye maruz kalmaktadır. Gürültünün olumsuz etkilerini azaltmak için birtakım önlemler alınması gereklidir. Gürültü ölçümünün yapılması, sınır değerlerine dikkat edilmesi, çalışanların çalışma sürelerinin buna göre düzenlenmesi ve mutfak tasarımında gürültüyü azaltıcı malzemeler kullanılması bu önlemlerden bazılarıdır (Olçay, 2019: 28). Araştırmaya dâhil olan beş işletmeye bakıldığında yalnızca dört yıldızlı otel ve ikinci sınıf restoranın mutfakta gürültüyü azaltıcı

önlemler aldıkları görülmektedir. Diğer işletmelerin de mutfak çalışanlarının fiziksel ve ruhsal sağlıklarının korunması ve iş kazalarının önlenmesi için gürültüyü azaltıcı önlemler alması elzemdir.

Restoran mutfaklarının aydınlatılmasında iki farklı yol kullanılabilir. Bunlardan biri doğal ışık ile aydınlatma ikincisi ise yapay ışık (led lamba, flüorasan ve benzeri) ile aydınlatmadır (Ay, 2018: 74). Burada önemli olan mutfağın yeterli miktarda aydınlatılarak kazaların önüne geçilmesi ve çalışanların fiziksel ve ruhsal olarak rahat olmalarını sağlamaktır (Sökmen, 2003: 20). Cılız (2019: 54) ise mutfakların aydınlatılmasında özellikle yeşil ve sarı tonlarının kullanılmasını önermiş ve bu renklerin çalışanların dikkatini toplaması ve onlara huzur vermesi açısından önemli olduğunu ileri sürmüştür. Bu araştırmadaki beş işletmeye bakıldığında yalnızca ikinci sınıf restoran mutfağında sarı ışığın kullanıldığı görülmektedir. Ayrıca bu işletme kullandığı led lambanın yanı sıra mutfağındaki pencereden gelen doğal ışıktan da faydalanabilmektedir. Dört yıldızlı otel işletmesi de ikinci sınıf restoran mutfağında olduğu gibi aydınlatmada led lambadan faydalanmaktadır. Diğer üç işletme ise düşük maliyetli, uzun ömürlü ve parlama yapma olasılığı düşük olan flüoresan lamba ile aydınlatmayı tercih etmiştir. Tüm işletmelerin iş akışının aksamaması amacıyla mutfağın aydınlatılmasına önem verdiği söylenebilir.

Restoran mutfaklarında zeminler kaygan olmayan ve kolay temizlenebilen yapıda olmalıdır. Zeminlerde koyu renk tercih edilmemelidir (Türkan, 2003: 8; Gökdemir, 2003: 20; Saruışık vd., 2010: 86). Araştırmaya dâhil olan işletmelere bakıldığında da mutfak zeminlerinde anti bakteriyel, kaymaz ve kolay temizlenen malzemeleri tercih ettikleri görülmektedir. İşletmeler tarafından tercih edilen malzemeler hijyenik tasarıma ve çalışan sağlığına uygundur. Ayrıca çalışanların gözlerini yormamak için işletmelerin zemin rengi olarak açık renk ton kullanmış olmaları olumlu bulgular arasındadır.

Zeminle benzer şekilde mutfağın duvarı, temizlenmesi kolay, dezenfekte edilebilir olmalıdır. Bu nedenle açık renkli malzeme kullanılmalı, fayans ya da beyaz kaliteli boya ile kaplanmalıdır. Özellikle duvarların rengi ışığı yansıtma oranı dikkate alınarak seçilmelidir. Beyaz ve krem renk ışığı %80 ve açık renk gri ışığı %72 oranında yansıtılmaktadır (Aktaş, 2001: 24; Gökdemir, 2003: 28; Aktaş ve Özdemir, 2007: 81). Bu özellikler dikkate alındığında tüm işletmelerin mutfak duvarlarının seramik ve/veya fayans ile kaplanmış olması çalışanların daha rahat etmelerini ve iş akışına olumlu katkı sağladığı söylenebilir. Buna ek olarak duvar temizliğinin daha rahat yapılarak hijyenin nispeten daha kolay sağlanabildiği malzemelerin (fayans, seramik ve plastik boya) mutfak duvarlarında kullanılmış olması bu beş işletmenin mutfak tasarımındaki olumlu özellikleri arasındadır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Hizmet sektörünün öncüleri olan otel ve yiyecek içecek işletmelerinin emek yoğun yapısı ve bu işletmelerde çalışanlar ile müşterilerin sürekli yoğun iletişim halinde olması çalışanların önemini ortaya koymaktadır. Otel ve yiyecek içecek işletmelerinde yalnızca ön alan çalışanları değil arka alanda üretimde yer alan çalışanlar da müşteri memnuniyetini etkilemektedir. Bu nedenle bu işletmeler bütüncül bir bakış açısıyla ele alınmalı ve tüm çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarının korunması ilk üzerinde durulacak konulardan olmalıdır.

İşletme mutfaklarının müşterilerin gözü önünde yer almaması zaman zaman bu alanların göz ardı edilmesine yol açabilmektedir. Ancak devamlı ayakta üretim yapan ve ısı, nem, ışık gibi pek çok unsurun etkilediği mutfak çalışanlarının fiziksel ve ruhsal sağlıklarının korunmasında ve güvenli gıdanın üretilmesinde hijyenik mutfak tasarımı olmazsa olmazdır. Bu araştırmada Marmaris'te faaliyet gösteren farklı statüdeki işletme mutfaklarının fiziki koşullarının hijyenik

tasarıma, dolayısıyla çalışan sağlığına uygun olup olmadığı görüşme ve gözlem teknikleri ile belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmaya dâhil olan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmesi ile birinci ve ikinci sınıf restoran işletmesinde görüşme yapılan aşçıbaşlarının yiyecek içecek sektöründe tecrübeli olması ve araştırmacıların görüşmelere ve gözlemlere bizzat katılması araştırma bulgularının güvenilirliğini artırıcı nitelikte olmuştur.

Araştırma bulgularına göre beş işletmenin tamamı işletme mutfakları tasarlanırken uzman görüşü almıştır. Uzman görüşü almış olmaları mutfak tasarımlarında genel olarak doğru kararlar verilmesini sağlamıştır. Örneğin tüm işletmelerin havalandırma ve aydınlatma konularına özen göstermesi ve mutfakların ısı ve nem oranını düzenli ölçmesi olumlu birer göstergedir. Ayrıca işletmelerin mutfaklara uygun kullandıkları zemin ve duvar malzemeleri de iş kazalarının önüne geçilmesi, çalışanların sağlıklarının korunması ve hijyenin daha kolay sağlanması konularında elde edilen olumlu bulgulardır.

Araştırmaya dâhil olan beş işletmenin mutfaklarında bazı tasarım hataları da görülmüştür. Üç yıldızlı otelin mutfak alan büyüklüğünün yeterli olmaması, birinci sınıf restoran işletmesinde mutfaka girişlerin ve çıkışların farklı kapılardan yapılmaması, dört yıldızlı otel ve ikinci sınıf restoran haricindeki işletmelerin mutfakta gürültüyü azaltıcı önlemler almaması mutfak tasarımında dikkat çeken hatalardandır. Bu hataların giderilmemesi iş kazalarının artmasına, çalışanların sağlıklarının olumsuz etkilenmesine ve gıda güvenliğini tehlikeye atmasına neden olabileceğinden bu konularda yeniden düzenleme yapılması gerekir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre hijyenik mutfak tasarımına yönelik olarak işletmelere sunulabilecek öneriler aşağıdaki gibidir:

- Hijyenik mutfak tasarımında mutlaka uzman görüşü alınmalıdır.
- Sunulan menüye, servis türüne, kullanılacak ekipmanlara ve ağırlanacak müşteri sayısına göre mutfak büyüklüğü hesaplanmalıdır.
- Mutfak konumlandırılmasında en uygun yön kuzeydir. Bu nedenle mümkünse mutfak kuzey yönüne tasarlanmalıdır.
- İş akışını kolaylaştırmak, verimliliği artırmak ve iş güvenliğini sağlamak için restoran ve mutfak aynı katta konumlandırılmalı, mutfağın giriş ve çıkış kapıları farklı olmalıdır.
- Mutfakların ısı ve nemi düzenli kontrol edilmeli, kış ve yaz aylarına uygun düzeylerde tutulmalıdır.
- Mutfaklarda çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını korumak, iş verimliliğini artırmak ve iş güvenliğini sağlamak üzere temiz hava akışının sürekliliği sağlanmalı, gürültüyü azaltıcı önlemler alınmalı ve aydınlatma doğru yapılmalıdır.
- Aydınlatmada ve duvarda hijyenin kolay sağlanması ve çalışanların ruhsal olarak rahat hissetmeleri için uygun renkler (açık ton renkler) kullanılmalıdır.
- Mutfakların hijyenik tasarımı için duvarlarda ve zeminlerde buna uygun malzemeler kullanılmalıdır. Ayrıca iş güvenliğini tehlikeye atmamak için zemin kaymaz malzeme ile kaplanmalıdır.

Sonuç olarak, devamlı ayakta üretim yapılan işletme mutfaklarının fiziki koşullarının insan sağlığına uygun tasarlanması iş kazalarını önlediği gibi verimliliği de artırmaktadır. Uzmanlarca tasarlanmış mutfaklarda çalışanların motivasyonunun ve performansının olumlu yönde etkilendiği açıktır. Uygun fiziki koşullara sahip mutfaklarda üretim süreci daha verimli geçmekte, yemeklerin kalitesi artmakta ve gıda güvenliği daha kolay sağlanmaktadır. Tasarım hatalarına sahip mutfaklarda ise çalışanların fiziksel ve ruhsal problemlerle karşı karşıya kalması çalışan devir hızını artırmaktadır. Bunun sonucu olarak devamlı yeni çalışanların işe başlaması yemek üretim sürecini aksatabilmekte ve yemeğin kalitesini düşürebilmektedir. Gelecekte yapılacak araştırmalarda daha fazla işletmeye gidilerek mutfakların fiziki koşulları incelenebilir ve işletme mutfaklarında tüm kademedeki çalışanların konu ile ilgili görüşlerine başvurulabilir.

KAYNAKÇA

- Akın, G. ve Gültekin, T. (2015). Günümüz Restoran Tasarımında Kriterler. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3 (3): 251-258.
- Aktaş, A. (2001). *Ağırlama ve Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. (2. Basım), Antalya: Livane Matbaası.
- Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2007). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Artık, N. ve Konar, N. (2015). Toplu Tüketim Yerleri İçin Hijyen ve HACCP Uygulamaları. *Turizm-Sağlık ve Hukuk Sempozyumu*. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, 3-5 Nisan 2015. Nevşehir. ss: 9-21.
- Ay, M. (2018). Mutfak Planlama ve Hijyenik Dizayn, (Editör) Doğan, M.: *Toplu Beslenme Sistemleri ve Catering Hizmetleri Yönetimi* içinde (ss. 61-92) Ankara: Nobel Kitapevi.
- Ay, M. and Doğan, M. (2020). Investigation of The Effects of Kitchen Hygiene Training on Reducing Personnel-Associated Microbial Contamination. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11: 161-177.
- Ayyıldız, S. (2019). Turistik Konak İşletmelerinde Mutfağın Fiziksel Koşullarının Önemi: Safranbolu yöresel mutfak mimarisi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(2): 610-625.
- Baş M. (2004). *Besin Hijyeni, Güvenliği ve HACCP*. Ankara: Sim Matbaacılık.
- Battal, S. (2020). *Otel Mutfaklarında Ergonomi ve Hijyen Uygulamaları Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma (İstanbul Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Baytin, N. (1980). *Konut Islak Mekânları*. Ankara: Tübitak Matbaası.
- Bulduk, S. (2009). *Gıda Teknolojisi*. (5. Basım), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Cılız, E. (2019). *Restoran Mutfaklarının Ergonomik Açından İşleyişinin İncelenmesi: Almanya Berlin'de Restoran Mutfağı Örnekleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Çekal, N. (2013). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Tasarımında Dikkat Edilmesi Gereken Faktörler. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 8(1): 62-66.
- Doğan, M. and Ay, M. (2020). Evaluation of Customer Complaints to Catering Services in Terms of Food Safety. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4): 2387-2401.
- Ekiz, D. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (2. Basım), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erel, S. (1975). Kurum Mutfak ve Yemek Servis Alanlarının Planlanması. *Beslenme ve Diyet Dergisi*, 4 (2): 64-73.
- Forsythe, S. J. and Hayes, P. R. (1998). *Food Hygiene, Microbiology and HACCP*. ABD: Aspen Publications.
- Fraenke, J. R. and Wallen, N. E. (2008). *How to Design and Evaluate Research in Education*. Birleşik Krallık: McGraw-Hill Higher Education.
- Glasser, I. (1986). *The Culture of A Soup Kitchen: Sanctuary*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, University of Connecticut, Amerika Birleşik Devletleri.
- Gökdemir, A. (2003). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdemir, A. ve Sökmen, A. (2005). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Güler, Ç. (1997). *Ergonomiye Giriş*. Ankara: Aydoğdu Ofset.
- Güler, S. (1998). *Otel İşletmelerinde Mutfak Planlaması ve Bir Anket Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- <https://sozluk.gov.tr/> [Erişim Tarihi: 24.09.2021].
- Ismail, F.H., Osman, S. and Rahman, F.B.A. (2021). Ergonomics Kitchen: A Better Place to Work. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 11(13): 43-53.
- Kalınkara, V., Salman, M., Arpacı, F. ve Doğan, M. (2001). Mutfak Tasarımının Ergonomik Boyutu ve Kullanıcıların Tasarıma Yönelik Bilgi Düzeyleri, VIII. Ulusal Ergonomi Kongresi, Dokuz Eylül Üniversitesi 25-26 Ekim 2001. İzmir. ss: 193-200.
- Kaya, A. (2000). *Misafirperverlik Endüstrisinde Temel Mutfak Bilgisi*. Antalya: Güneş Ofset
- Merdol, T. K. (2015). *Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Mutfak ve Yemekhane Planlanması, Toplu Beslenme Servisi, Sağlıkli Yönetim Rehberi*. Ankara: Hatiboğlu Yayıncılık.
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education: Revised and Expanded from Case Study Research in Education*. ABD: Jossey-Bass.
- Olcay, Z. F. (2019). Mutfakta İş Sağlığı ve Güvenliği. *ABMYO Dergisi*, 53: 21-34.
- Özdemir, B., Aktaş, A. ve Altıntaş, V. (2005). Turizm ve Otelcilik Eğitimi Görmekte Olan Lisans Düzeyindeki Öğrencilerin Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Bölümüne Yönelik Tutumları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (1): 46-58.
- Resmî Gazete (2005). *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*. (Çevrimiçi) <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.html> (Erişim tarihi: 28.09.2021)
- Sarışık, M., Şenol Ç. ve Kurtuluş K. (2010). *Profesyonel Restoran Yönetimi: İlkeler, Uygulamalar ve Örnekler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Silverman, D. (2000). *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*. Birleşik Krallık: Sage.
- Sökmen, A. (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Subramaniam, S. and Murugesan, S. (2015). Investigation of Work-Related Musculoskeletal Disorders Among Male Kitchen Workers in South India. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE)*, 21(4): 524-531.
- Tez, Z. (2015). *Lezzetin Tarihi: Geçmişten Bugüne Yiyecek, İçecek ve Keyif Vericiler*. İstanbul: Hayykitap.
- Tunç, A. ve Saç, F. (1998). *Genel Turizm: Gelişimi ve Geleceği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tümer, H. (2008). *Toplu Beslenme Hizmeti Verilen Kurumlarda Mutfak Planının İncelenmesi ve Mutfak Planının İş Akışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Türkan, C. (2003). *Turizmde Beslenme İlkeleri ve Menü Planlama: Eğitim-Turizm-Otel-Lokanta*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünügür, S. M. (1997). Mutfak ve Ergonomik Çözümlemesi. *Yapı Dergisi*, 188: 3-18.
- Xu, Y.W. and Cheng, A.S.K. (2014). An Onsite Ergonomics Assessment for Risk of Work-Related Musculoskeletal Disorders Among Cooks in A Chinese Restaurant. *Work*, 48: 539-545.